



**DIRECTION DE LA QUALITE ET DES RELATIONS AVEC LES USAGERS**

**COMPTE RENDU DE REUNION**  
**Comité mixte Usagers – Professionnels de Santé**  
**Groupe 5 - Environnement**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| DATE ET HEURE : 5 novembre 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                     | LIEU : Salle DRH – pavillon Ballé                                                    |
| PARTICIPANTS :<br><br>Mme SAULNIER, cadre de santé<br>M. LE MONTAGNER, association transhépate<br>M. SCHOUKROUN, association cochlée bretagne<br>Mme LE GALL, association ABHR<br>Mme BOURDAT, association ABHR<br>Mme TARDIVEL, association les blouses roses<br>Mme HENKES, association cisc<br>Mme ROUSSEAU, AAH | EXCUSE(S) :<br>Mme DESBOIS<br>Mme STEINBACH<br>M. LAURENT, adapei<br><br>ABSENT(S) : |

En introduction, Mme ROUSSEAU rappelle aux membres présents la configuration du futur hôpital. Elle précise que potentiellement il y aura plusieurs halls d'accueil d'hospitalisation et de consultations.

L'objectif de cette rencontre était d'imaginer l'aménagement d'un hall en tentant de différencier les besoins pour un hall d'hospitalisation et un hall de consultation. Les différents éléments évoqués sont repris dans le tableau :

en vert : les prestations communes aux deux types de hall

| Les prestations souhaitées | hall secteur hospitalisation                                                                               | hall secteur consultation |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Accessibilité              | hall de plein pied accessible à tous                                                                       |                           |
|                            | prévoir fauteuils roulants en accès libre                                                                  |                           |
|                            | prévoir une signalétique indiquant les bâtiments dès la sortie du métro /le parking                        |                           |
|                            | prévoir un code couleur (bande) associée à une lettre par bâtiment (à décliner aussi sur les convocations) |                           |
|                            | dans les étages, prévoir uniquement le chiffre de l'étage                                                  |                           |
|                            | éviter d'identifier les bâtiments par des noms d'illustres personnes (identification difficile)            |                           |
|                            | prévoir une zone de dépose patient devant les bâtiments                                                    |                           |

|                         |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                            |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ambiance du hall        | privilégier la lumière naturelle si possible ou envisager un puit de lumière, une verrière (être à l'intérieur tout en ayant une vue vers l'extérieur, vers la vie de la ville)                                          | privilégier la lumière naturelle si possible ou envisager un puit de lumière, une verrière                                                 |
|                         | avoir la possibilité d'un espace de verdure (jardin) - pas de plantes artificielles                                                                                                                                      |                                                                                                                                            |
|                         | pas de musique d'ambiance                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                            |
| accueil                 | signalétique à travailler pour trouver facilement les lieux où se rendre - attention aux différents visuels utilisés (simple, logique et compréhensible par tous)                                                        |                                                                                                                                            |
|                         | la zone administrative doit être conçue au regard du flux des entrées et des consultations ( nombre de guichets à dimensionner en conséquence)                                                                           |                                                                                                                                            |
|                         | zone d'attente doit être dimensionnée en fonction du flux des admissions/sorties                                                                                                                                         | zone d'attente à dimensionner en fonction du flux et des rotations de consultation                                                         |
|                         | prévoir dans les zones d'attente : des zones assis et des zones assis/debout                                                                                                                                             |                                                                                                                                            |
|                         | prévoir des écrans d'appel visibles de toutes les zones d'attente sans être obligé de se contorsionner                                                                                                                   |                                                                                                                                            |
|                         | les zones d'attente doivent être équipées de prises électriques (recharger son téléphone, son ordinateur, travailler...)                                                                                                 |                                                                                                                                            |
|                         | envisager des boucles magnétiques pour les personnes malentendantes                                                                                                                                                      |                                                                                                                                            |
| prestation accueil      | accueil borne envisageable mais à coupler à un accueil physique notamment pour les visiteurs                                                                                                                             | accueil borne possible avec présence d'un agent d'accueil et d'accompagnement pouvant décider d'accès prioritaire pour certaines personnes |
|                         | les bornes doivent être signalées et accessibles à tous (handicapés, personne de petites tailles, mal voyants..)                                                                                                         |                                                                                                                                            |
| espaces de convivialité | prévoir un point rencontre pour se rassembler, se retrouver avant d'aller voir un proche<br>prévoir un espace "salon"<br>prévoir une zone espace libre pour des animations temporaires, des expositions                  |                                                                                                                                            |
| prestation /mobilier    | isolation phonique à travailler impérativement pour trouver une sérénité dans les halls                                                                                                                                  |                                                                                                                                            |
|                         | pour les mobiliers : humaniser les espaces avec des mobiliers fonctionnels, conviviaux (privilégier les lignes courbes aux banquettes rectilignes) mais confortables (attention à la hauteur de l'assise, la profondeur) | le mobilier doit être accueillant mais fonctionnel                                                                                         |
|                         | la zénitude des lieux doit être recherchée par l'utilisation de matériaux naturels, chauds, doux                                                                                                                         |                                                                                                                                            |

|          |                                                                                                                                                  |                                                                                         |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| services | cafétéria (attention aux prix des produits proposés, attention aux odeurs) ouverte vers l'extérieur si possible (terrasse)                       | distributeurs boissons et denrées ou cafétéria mais avec plutôt des produits à emporter |
|          | kiosque à journaux                                                                                                                               |                                                                                         |
|          | magasin avec petits cadeaux, équipements de première nécessité                                                                                   |                                                                                         |
|          | espaces soins : coiffure, esthéticienne avec prestataire extérieur : possibilité d'un local commun ou partage des locaux selon jours de présence |                                                                                         |
|          | garderie - accueil fratrie (à privilégier dans le bâtiment femmes/enfants)                                                                       |                                                                                         |
|          | conciergerie                                                                                                                                     |                                                                                         |
|          | prévoir food truck avec tables et bancs à proximité                                                                                              |                                                                                         |
|          | sanitaires : en prévoir suffisamment et d'un entretien facile                                                                                    |                                                                                         |